

Ons kenmerk: 13.58348/ds/ET
Uw kenmerk: -
Behandeld door: Noek Pouw
Bijlage(n): -

«Naam_huurdersorganisatie»
«Adres»
«Postcode_en_woonplaats»

Datum: 12 februari 2013
Onderwerp: opvolging advies afschaffen mutatie-inspecties onzelfstandige eenheden

Geacht bestuur,

Na een pilotfase en overleg met uw organisaties heeft DUWO in 2012 de mutatie-inspecties bij onzelfstandige eenheden afgeschaft. U heeft destijds een positief advies uitgebracht onder vier voorwaarden, namelijk:

1. Een maximale reparatietermijn
2. Regeling tot schadeloosstelling
3. Aanvullende complex- en verhuurinformatie voor huurders
4. Plan van aanpak inzet beheer

De eerste twee punten zijn in een schriftelijke reactie van DUWO d.d. 13 januari 2012 beantwoord en afgehandeld. Aan het derde punt wordt in het kader van de digitalisering bij DUWO op dit moment gewerkt. Met de oplevering van een nieuwe website met huurdersportaal, beoogd april 2013, zal tegemoet worden gekomen aan deze voorwaarde. Ten aanzien van het vierde punt had u van mij nog een reactie tegoed. Daarnaast heb ik toegezegd u te informeren over de evaluatieresultaten.

In deze brief informeer ik u over de resultaten van de evaluatie en de wijze waarop wij onze beheerinzet willen plegen na het afschaffen van de mutatie-inspecties.

Evaluatie mutatie-inspecties onzelfstandige eenheden

De nieuwe werkwijze bij onzelfstandige eenheden (zonder mutatie-inspecties) is, zoals met u is afgesproken, geëvalueerd voor een periode van een half jaar, tot de zomer van 2012.

De eerste ervaringen met de onzelfstandige kamers stemmen positief, met de afschaffing zijn er niet veel meer bewoners geweest die de woonruimte niet geaccepteerd hebben en extra noodzakelijke bewonerscontacten zijn er niet uit naar voren gekomen. Tevens zijn er niet meer kosten gemaakt in het mutatieonderhoud door overdadig extra werk na acceptatie door de nieuwe huurder.

Ook de ervaringen aan de zijde van ons bedrijf, in het bijzonder de betrokken technisch beheerders, zijn neutraal tot positief. Wel stagneert het proces bij niet aansluitende verhuur, zeker als dat grotere aantallen kamers betreft in een complex. Dit komt voor bij einde exploitatie van een complex of bij het niet tijdig kunnen vinden van een nieuwe huurder. Kamers worden vuil achtergelaten en sleutels raken zoek. Medebewoners van de groep voelen zich niet verantwoordelijk. De oplossing is gevonden door de technisch beheerder in de plaats te stellen van de nieuwe huurder (die is er feitelijk niet). De beheerder neemt de sleutels in ontvangst en inspecteert alsnog de op te leveren woonruimte.

De overdracht van de sleutels van de kamer gebeurt voor de helft binnen de groep. De sleutel wordt bij de groepoudste achtergelaten of direct overgedragen van de oude op

de nieuwe huurder. Voor de andere helft gebeurt de uitreiking van de sleutel tijdens het tekenen van het huurcontract. Dat laatste is een aandachtspunt, want we onderzoeken de mogelijkheid om de huurovereenkomst digitaal te laten ondertekenen. Als dat contactmoment er niet meer is en de oude en nieuwe huurder elkaar niet kunnen treffen, moet er een alternatief zijn om de sleutels over te dragen.

Ondanks dat de exit- en entry- vragenlijsten van DUWO niet specifiek zijn ingericht om de gewijzigde procedure te toetsen, is het wel een goed monitoringsinstrument, omdat er diverse vragen worden gesteld over het mutatieproces. De teneur is dat het nieuwe proces goed verloopt. Een enkele nieuwkomer geeft aan dat een inspectie wel wenselijk zou zijn geweest. Opmerkingen worden gemaakt in de zin van het niet schoon aantreffen van de kamer, het sauswerk van de wanden en een enkele keer een technisch defect. De laatste herstelt DUWO achteraf, de rest pakt de bewoner in de regel zelf op.

Inzet beheer

Het afschaffen van de mutatie-inspecties bij onzelfstandige en zelfstandige studenteneenheden zorgt ervoor dat de werkdruk van de technisch beheerders afneemt, althans als er niets voor in de plaats komt. Het voornemen van DUWO is echter om het huidige beheer te intensiveren en anders in te richten.

In een eerder stadium heeft DUWO de huurdersorganisaties al laten weten dat de afdeling beheer veel proactiever te werk wil gaan, dat technisch beheerders veel meer aanwezig zullen zijn op de complexen en veel beter bereikbaar zullen zijn voor de bewoners. Beheerders hebben meer aandacht voor de openbare ruimten van een complex en zullen bewoners meer attenderen op de leefregels en zaken die niet gewenst zijn. De afgelopen tijd is er al meer tijd besteed aan complexinspecties en er is toegewerkt naar een uniforme werkwijze voor de verschillende vestigingen. Concreet is dat een jaarlijks schema van bezoeken, met vaste punten waarop gelet moet worden en waarover gerapporteerd moet worden. Ook dit moet een plek krijgen in onze nieuwe automatisering vanaf april 2013.

U heeft gevraagd om een nadere uitwerking van de inzet van onze beheerders. Die nadere uitwerking ontvangt u hierbij, waarbij uitgangspunt is dat de gewonnen tijd door het afschaffen van de mutaties grotendeels ten gunste moet komen aan de bewoners. Onderstaand wordt puntsgewijs besproken hoe deze intensivering van het beheer bij DUWO concreet vorm krijgt.

- 1) De nieuwe bewoner zal met de livegang van de nieuwe website, beoogd april 2013, online zijn contract tekenen. De sleutel ontvangt hij van de oude huurder. Er zal dus geen fysiek contactmoment meer plaatsvinden tussen DUWO en de nieuwe bewoner. Het is echter wel van groot belang dat de nieuwe bewoner weet wie DUWO is en hoe hij/zij in contact komt met DUWO voor vragen en klachten. De technisch beheerder zal met grote regelmaat een overzicht krijgen van de nieuwe bewoners op zijn complex. De technisch beheerder zal al deze bewoners dan een bezoek brengen met de volgende agenda;
 - a. Voorstellen van de beheerder aan de bewoner
 - b. Is alles naar wens? Zijn er dingen die ik nu snel met een schroevendraaier voor je kan oplossen?
 - c. De woning, gemeenschappelijke ruimte, berging en verkeersruimte bekijken of die nog in goede staat zijn.

De bedoeling is dat de nieuwe bewoners dit (aftersales)bezoek als prettig ervaren en dat ze direct met hun klachten terecht kunnen. Daarnaast kan de technisch beheerder een blik werpen in de woning om te kijken hoe de staat is. Dit om te voorkomen dat we het zicht op de onderhoudsstaat verliezen en we zo nodig op tijd onderhoud kunnen plegen. Daarnaast is dit ook een moment voor DUWO om te controleren of de aangetroffen persoon ook daadwerkelijk de persoon is die de huurovereenkomst is aangegaan. Indien er twijfel ontstaat, wordt dit nader onderzocht. Dit geldt ook voor bewoners die meerdere malen niet thuis zijn aangetroffen.

Dit bezoek zal in grote delen de (functie van de) mutatie-inspectie vervangen. In het nieuwe digitale systeem zal de technisch beheerder moeten aanvinken dat hij bij de bewoner is langs geweest en of de bewoner tevreden was of niet.

- 2) De technisch beheerder zal afhankelijk van de complexgrootte zeer frequent complexinspecties/eenheidsinspecties uitvoeren. Een kort voorbeeld om het inzichtelijk te maken.

In een toren op Uilenstede wonen zo'n 370 studenten op onzelfstandige eenheden. De technisch beheerder zal daar iedere week de gedeelde keukens en de gemeenschappelijke ruimtes controleren op vervuiling, brandveiligheid en technische gebreken. Hij zal op zijn tablet een inspectieformulier invullen en dit zal in het klantportaal van de betreffende bewoners te zien zijn. (deze digitalisering moet nog worden uitgewerkt). Indien gewenst kondigen we deze bezoeken vooraf aan.

Maandelijks zal de technisch beheerder het gebouw bekijken, dus het dak, brandinstallaties e.d. Ook hiervan zal een inspectieformulier worden opgemaakt en in het klantportaal te zien zijn. De technisch beheerder zal ook (eventuele in de toekomst) verplichte inspecties uit gaan voeren.

Door ervoor te zorgen dat de bewoners inzichtelijk krijgen wat de beheerder allemaal doet (in het klantportaal), hopen we dat bewoners technische klachten sneller zullen doorgeven. Dit voorkomt irritatie bij de bewoners en zorgt ervoor dat het pand in een goede technische staat blijft.

- 3) Sociaal beheer zal veel proactiever te werk gaan. Doordat de technisch beheerders meer op het complex aanwezig zijn, zullen klachten over het algemeen eerder ontdekt kunnen worden. Hierdoor kan sociaal beheer, gevoed door de technisch beheerder, veel eerder actie ondernemen.

Er zal geen urenregistratie worden bijgehouden, maar elke bewoner kan exact in zijn klantportaal alle inspectieformulieren zien en dus ook inzien wanneer de beheerder is geweest en wat er is gedaan. Daarnaast blijft het contactmoment met de bewoner in stand, enkel verleggen we het van de vertrekkende bewoner naar de nieuwe bewoner. Voor een efficiëntere werkwijze zal dit niet gebeuren direct na elke mutatie, maar periodiek bij meerdere nieuwe huurders tegelijk. Doel zal zijn om uiterlijk na 4 tot 6 weken het contact te hebben tussen een nieuwe huurder en de beheerder van DUWO.

Deze werkwijze van beheer zullen wij in de komende maanden nader uitwerken en implementeren, waarbij we specifiek aandacht zullen hebben voor eventueel noodzakelijke overgangsbeleid, zolang onze automatisering de nieuwe beheerwijze nog niet volledig ondersteunt. Tevens wordt gewerkt aan een lange termijnvisie op beheer bij DUWO. De resultaten van de pilot en de visie zullen input zijn voor het beleidsvoorstel voor het eveneens afschaffen van de mutatie-inspecties bij zelfstandige eenheden, die u op korte termijn tegemoet kunt zien.

Ik ga er vanuit dat hiermee ook aan uw laatste voorwaarde in kader van de adviesaanvraag voor onzelfstandige eenheden -van een plan van aanpak voor de inzet van beheer- is voldaan en dit dossier daarmee is afgerond.

Indien u nog vragen heeft naar aanleiding van deze brief kunt u contact opnemen met mijn collega Noek Pouw (015-2192200).

Met vriendelijke groet,
Stichting DUWO

mr. J.J. Benschop,
Algemeen Directeur